

# 槟榔业务经理年终工作总结 金融行业工作总结(实用5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 槟榔业务经理年终工作总结 金融行业工作总结篇一

（五）对领导交办的临时性、紧急性的工作任务，能够以高度的责任心，认真踏实的工作态度，协调与沟通，加班加点，及时办理。

（三）明确了全年工作目标、工作重点、主要措施，制定了全年发展计划；

（九）成功注册我行微信公众平台，拓宽了我行宣传渠道；

（十二）为了进一步规范印章管理和使用，加强风险防范，提高我行印章基础管理水平，开展了行政印章管理风险排查工作，通过建立排查小组，健全印章管理制度，规范印章使用流程，从而杜绝风险隐患的发生，切实防范印章案件的发生，并撰写排查报告报送至村镇银行管理部。

（一）开展了存款百日营销活动，在活动开展期间，充分调动了全员积极性，宣传营销工作认真、扎实，经过三个月的努力，均取得了一定的成绩。

（二）开展了“金融知识进万家”的公益活动，针对兰州投资公司出现的“跑路”事件与各社区委员会合作，开展了打

击非法集资活动，得到了社区居民的强烈关注。

### （三）通过与兰化二十五街区负责

人取得联系，参与了“喜迎新春”为主题的党员联谊活动，会上与社区居民相互交流，相互认识，传递我行的服务理念、金融业务等，并将我行的袋子赠送给参会的居民，得到了社区居民的一致称赞。

## 槟榔业务经理年终工作总结 金融行业工作总结篇二

为确保本次“消费者权益保护宣传服务月”宣传活动顺利开展，上海银行由法律合规部负责牵头全行，对宣传活动进行统一部署、组织和协调，下发《关于开展消费者权益保护宣传服务月专项宣传活动的通知》，要求各相关单位法律合规人员实施具体活动方案，负责对集中宣传日及整体活动情况进行推进、跟踪及总结工作。

### （一）参与情况

6月，全行各地区分支机构均积极响应、全员动员，认真组织并开展了本次活动。据统计，全行共200余家网点参与了本次活动，累计开展不同形式及规模的活动超过200次，发放各种宣传资料十万余份，参与员工数约1000余人，受众客户群达到十万人次。当月活动主要分为6月1日集中宣传日和服务月期间宣传活动，活动形式主要包括集中宣传日核心地段设摊、本行网点宣传、进社区宣传、利用多媒体渠道开展金融知识宣传、总分行联动、行内普法活动等。

集中宣传日上午9:30-下午16:30，全行共30余家网点参与了集中宣传日活动，其中：上海地区各经营单位原则上在辖属行政区域内至少各选定一个位于主要核心地段、人流密集区域的网点或网点户外区域设立宣传台，进行设摊宣传活动，确保活动覆盖面和宣传效果，宣传点不仅覆盖了市区繁华的人民广场、

南京西路静安寺商圈、徐家汇商圈、四川北路等,而且覆盖了崇明、金山、奉贤、青浦等郊区区域;各地分行参与网点则至少覆盖分行所在市域。

活动当天共接待客户6000余人,发放各类资料5000多份,涉及的宣传内容包括消费者权益保护、宣传我行各类投诉渠道和处理流程、介绍银行服务收费价格标准等,得到客户的肯定。

## (二)核心地段设摊宣传

20xx年6月6日,黄埔支行辖属建中支行于大境路菜市场开展了关于消费者权益保护宣传月专项活动,支行员工于菜市场门口摆放摊位,向来往的顾客发放消费者保护宣传资料。在宣传过程中,有顾客询问关于短信收费服务的内容,经过了解,才发现这位顾客曾收到关于娱乐短信预定服务的短消息,因没有当场及时取消服务导致事后每月需要扣收一定费用。支行员工向客户解释消费者权益保护法第八条和第九条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利及自主选择商品或者服务的权利。该顾客享有对娱乐短信预订服务如何征订的知悉权,同时还有权选择是否接受和拒绝该项服务,由此可见该公司侵犯了顾客的知情权和自主选择权。顾客对支行员工的专业素养表示称赞。

成都分行清江路支行根据总分行活动要求,于6月1日集中宣传日活动当天组织人员(8人)到石人南路广场,开展“消费者权益保护”集中宣传活动,通过设置宣传咨询台,向客户宣传我行投诉渠道和处理流程,规范公示银行服务收费价格标准,同时结合“金融知识万里行”活动要求,向社区群众非法集资等相关金融知识,切实提升金融消费者自我保护意识。杭州本级在市中心下城区武林街道及有关单位的大力支持下,根据重点宣传人群择定宣传时间和宣传地点,按照预约时间在下城区孩儿巷98号陆游纪念馆门口设立了宣传点。余杭支行在人流密集的临平中山菜市场门口设立宣传台,同时进行设摊宣传活动。市中管理总部辖属淮海支行6月1日8时30分起在爱美高大厦一

楼大堂人流密集区域设立宣传台,由两名员工进行设摊宣传“普及金融知识万里行之消费者权益保护宣传服务月”活动。

### (三) 网点宣传

各单位在网点门口设置宣传咨询台,向客户发放“普及金融万里行”宣传册,主要涉及宣传我行投诉各种渠道和处理流程、销售过程中充分向客户提示产品特性、注意事项及风险点、规范公示银行服务收费价格标准等方面。

1、宣传我行的投诉渠道。不少经营单位在与广大客户的交流中发现,很多消费者尤其是老人,多多少少都遇到过金融消费权受侵害并且投诉无门的案例。他们要么与银行工作人员大吵大闹,要么直接打电话给媒体曝光,或者打电话给12315,除此之外几乎没有其他权利救济办法。各经营单位工作人员通过梳理,向广大客户介绍了维权的几种途径:一是向金融机构进行投诉,寻求解决;二是向消费者保护委员会或工商管理部门进行投诉;三是向银监、保监、证监等监管部门投诉;四是在人民银行试点金融消费者权益保护工作的地区,也可向当地人民银行设立的金融消费者权益保护机构进行投诉;五是向法院起诉或根据合同约定提起仲裁。除此之外,工作人员还介绍了我行处理投诉的工作流程。并提示客户,无论哪种途径解决纠纷,相关证据凭证都对于合法权益的维护具有重要的作用,因此在交易时就应当注意保存相关单证。

2、销售过程中充分向客户提示产品特性、注意事项及风险点。

各宣传网点充分利用此次集中宣传日的机会,在推销我行各类产品时,更注重对产品特性、注意事项及风险的揭示,尤其是销售我行理财产品时,工作人员详细介绍了理财产品的风险及收益,明确告知我行对此类风险的防控手段,并通过对客户的风险评估,根据不同客户的风险承受能力,推荐最合适的产品给客户。在销售网银产品时,充分告知客户网银使用方法,

安全注意事项, 由其是对u盾使用、密码保护等作了充分提示。

3、明确我行的服务收费标准。在宣传活动中, 各经营单位在营业网点主要区域, 展示了我行最新的收费标准。在接受客户咨询的过程中, 充分向客户披露了我行收费实行依法合规、统一定价、分类管理、质价相符、公开透明、减费让利的原则。我行服务收费管理必须要符合价格主管部门、银行业监督管理机构及中国人民银行的法律、法规及制度规定。由我行统一制定服务收费价格及价目名录, 各分支机构无权自行制定和调整收费项目名称等各要素。我行各项收费业务均“明码标价”, 以保护金融消费者对服务的知情权、自主选择权、公平交易权和监督权, 使客户明确了解服务内容、方式、功能、效果, 以及对应的收费标准, 确保客户充分了解充分信息, 自主选择。另外, 还对特定对象实行服务优惠和减费让利, 明确界定小微企业、弱势群体、社会公益等领域相关服务的优惠对象范围, 公布优惠政策、优惠方式和具体优惠额度, 切实体现扶小助弱的商业道德。

#### (四) 进社区宣传

6月26日, 天上下着小雨, 但这雨水并没有阻挡龙茗路支行进社区宣传的脚步。在小区物业会议室内, 支行工作人员召集了部分居民代表进行了宣传活动。将典型案例、金融消费者权益保护条例打印在彩色宣传纸上, 会同总行下发的其他宣传单页一起发给客户, 并进行了宣讲。

春申路支行来到春申锦城博士娃广场组织开展“爱护人民币、反假人民币”主题活动, 从反假的角度来增强消费者自我保护意识。活动使更多的群众掌握了识别真假人民币的知识, 帮助人民群众了解反假币的基本常识、认识假币的危害性, 增强了群众的自我保护能力和假币辨别能力, 提高了群众的反假币能力, 并得到了广大群众的热烈反响和一致好评, 从而提升了我支行的社会形象, 取得了良好的宣传效果。

青浦支行在辖内各个社区设立宣传台宣传金融知识,期间,有一位居民反映,由于退休在家开始学习使用电脑,并在儿女的指导下了解网上银行快捷方便的优点,想要自己开通网上银行进行网购。对此,我行宣传人员重点介绍我行电子银行业务,不仅可以网上购物,还提供短信服务、账务查询、贷款查询、转账汇款等功能。并发放“上海银行20xx普及金融知识万里行”宣传册以便居民更详细了解银行金融服务。有一位社区居民王老伯抱怨我网点周日不营业,临时用钱还要去支行营业部,行动不便。工作人员告知王老伯可使用自助设备在网点不营业时间取款,并且约好在工作日可至城西网点找任意员工,帮助其使用自助存取款。

浦东分行安排分行营业部及川沙支行于6月期间进社区开展消费者权益保护宣传活动,同时临港支行及浦三路支行也积极响应号召,分别于6月22日、6月27日进社区开展宣传活动。主要宣传内容为:落实本月的宣传主题,推广消费者权益知识,告知群众防范电信诈骗、非法集资、反假等金融知识,并向客户普及银行卡、信用卡、理财服务、网上银行及电子银行服务、自助渠道、95594新客服电话等银行业务知识,以及针对我行特色理财产品进行深入宣传讲解,并实时解答居民提出的疑问,受到了社区居民的一致好评。

长乐路支行在6月初由网点负责人、客户经理和高柜员工组队,以消费者保护宣传为主题,宣传金融知识,提高消费者维权意识,树立强化从业人员的消费者保护意识,减少金融纠纷为主题,把优质服务带进社区。这次活动设摊安排在静安公园内部,并与静安区消保委联合,与区内的电力、煤气、公安、技防等多部门共同设摊,为往来的社区居民宣传保护知识。长乐路支行准备了充足的宣传资料,普及金融知识万里行的相关资料等,其中包含防范电信诈骗、及银行产品诸如电子银行、信用卡、养老金业务、理财产品的宣传单页等。

奉贤环城东路支行在南桥镇奉浦九华苑居委会开设了专题讲座,不仅增强了金融消费者的维权意识,提升了我行员工的服

务质量,也提高了我行知名度。

#### (五)利用多媒体宣传渠道开展金融知识宣传

全行200余家网点、300多块户外电子显示屏滚动显示本次活动标语:“上海银行‘普及金融知识万里行’活动火热开展中!”,形成一道亮丽的风景线。

#### (六)总分行联动

6月1日活动当天,总行法律合规部指派六名员工分别赴上海地区市北管理总部、市中管理总部、市南管理总部、总行营业部、浦东分行辖属的五家网点作了专门指导。为此,总行法律合规部专门制作了“金融消费者权益”释义及相关法律法规合集、金融消费者权益保护普法问答、金融消费者权益保护典型案例、“金融消费者权益保护标语”等宣传材料,并由派驻人员从专业角度进行现场普法教育,获得了客户良好的反响。

#### (七)行内普法培训

各经营单位根据总行法律合规部的部署,借此机会开展了多项行内普法培训活动,如杭州分行在以往开展培训工作的同时,更加强调本月对打击非法集资及消费者权益保护宣传材料的培训,分行通过电子文档系统、电子邮件、日常月度工作培训学习等多种方式,集中加强本月消费者权益保护等有关资料的培训学习。

#### 案例1:

20xx年6月3日晚7点30分,宝安支行员工捧着两大锅装得满满的糖水,送到了露天观影广场。行员在向群众分发糖水的同时,向客户普及金融消费者权益保护相关法律法规,以及银行卡、理财服务等银行业务知识,重点结合我行“易精灵”“金桔贷”展开宣传,并认真解答消费者的咨询。通过“送糖水”活

动,不但增强了群众对金融消费者权益保护知识的认知,同时增进了支行与四周群众的感情,宣传了上海银行的各项服务,为今后服务老客户、拓展新客户打下了基础。

#### 案例2:

郑先生在君汇支行现金柜台办理开通手机银行的业务,在等待办理业务的同时,对柜面上的消费者权益保护的资料进行阅读,大堂经理与其进行了深入的沟通。通过讲解和交流,郑先生对宣传资料上的“监督权”一项有了更加深入的了解和认识,此次的柜面宣传起到了较好的作用。

#### 案例3:

客户刘先生,路过科技园支行大门时特意前来了解有关慧通卡相关优惠以及近期黄金走势,支行员工主动耐心地为其提供解释和服务,同时也介绍了我行黄金(t+d)业务,并提示刘先生黄金业务在近期投资需注意的风险点,切忌盲目投资,跟风买卖,要咨询专业人员,了解市场动态后才可慎重投资。此外,刘先生还咨询了信用卡业务及使用卡时的注意事项,后续我行将继续跟踪客户,做好服务工作。

#### 案例4:

通过集中宣传日活动,进一步加强了我行与客户的沟通与信任,市北管理总部、市南管理总部、南京分行等经营单位辖属网点还借助本次活动,将消费者权益保护与产品营销相结合,以“营销讲合规,合规促营销”的理念,积极挖掘潜在客户,推荐我行金融产品。

## 槟榔业务经理年终工作总结 金融行业工作总结篇三

1、及时响应了各部门的电脑软件、硬件、邮件、网络、打印机的维护。尽可能的降低设备使用故障率,在其出现故障的

时候，并做到了能在当地解决就当地解决，不能当地解决的也在最短的时间内给予了解决。

2、对中心每台电脑安装防病毒软件，避免了病毒在公司局域网内自我复制相互传播，占用局域网的网络资源，甚至使得系统崩溃，丢失硬盘的重要资料等各种危害，并及时的对软件进行升级，定期的清除隔离病毒的文件夹。

3、及时的对系统补丁进行更新，防止了病毒和黑客通过系统漏洞进行的破坏和攻击。对ie□outlook□office等应用程序也打上的补丁，另外还关闭了一些不需要的服务，关闭guset帐号等等。

4、项目机房系统更新，系统从原有的20xx更新到p□重新安装了所有软件，解决了一部分原无法解决的问题，并重新部署杀毒软件解决方案。

6、针对服务器，3次被黑客攻击采取相应的解决方案。重新部署服务器。

7、学校服务器，硬件的安装、维修、调试，投影仪设备的定期清理，维护。

8、电话交换机部属置，电话线调整，电话录音设备的安装调试。

9□rt服务器、邮件服务器□web服务器、搭建、优化、信息整理和测试。用户数据导入和备份。

10、为了的节约成本，并针对学校所有计算机设置系统自动休眠，有效地节省了相当一部分资源。

11、加强了对网络设备的维护，对经常出故障的设备采取了相应的解决办法。公司目前一共近80多台电脑，由于机器较多，

日常出现故障的情况较为常见，主要的电脑故障有：系统故障，网络故障，软件故障等，很多机器由于长期使用，导致系统中存在大量垃圾文件，系统文件也有部分受到损坏，从而导致系统崩溃，重装系统，另外有一些属网络故障，线路问题等。

- 1、因为简单的问题重复出现重复解决，可能到位不及时。
- 2、自己的思路还很窄对现代网络技术的发展认识的不够全面，自己对新技术掌握速度还不够快。
- 3、有时出现问题我并不知道而领导先知。其实从咱们公司的结构来看这些都是正常的，但我以网管的身份感到惭愧。

- 1、在继续完善公司网络的同时，加强理论和业务知识学习，不断提高自身综合素质水平。把工作做到更好。

- 2、对公司所有电脑设备进行统一计算机名称，和ip实现远程管理，维护。提升工作效率。

- 3、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

- 4、在硬件条件允许的情况下安装，网络流量检测软件，对局域网进行监测，及时发现网络故障和排错，使网络快速高效的运行。

在我入职的近一年，我在公司学到了很多，学会了如何处事，如何与他人更好的交流等等。我在做好自己本职的同时，也学习了公司的一些相关的文化，在我觉得，公司在茁壮的成长，像雨后的春笋；发展速度飞快，犹如刚发射的火箭直冲云霄。这些新的现象是因为共同的努力而创造的，我也希望用自己的这份微薄的力为公司和为自己创造一个更好的未来。

总之，感谢领导对我的信任与支持，我将尽心尽责、全力以赴地把工作做好！

## 槟榔业务经理年终工作总结 金融行业工作总结篇四

\_\_年已经过去了，在这一年中，我对化工行业及行业客户有了更深的了解。走访客户的过程，使我明晰了上下游单位的生产需求、职务架构、采购方式；独立负责发货运输协调的工作提高了我的应变能力，也让我对公司业务有了更深层次的了解。

### 一、销售业绩

今年，市场部在单经理带领下，实现了销售收入39,193,795.1元。实现毛利3,682,866.81元，完成销售利润目标。公司业务较去年有了较大发展，在稳定核心客户同时开发了部分新用户，并取得了较好成绩。

### 二、业绩分析

- 1、今年，公司的制度进一步完善，销售政策明确。能及时召开销售会议，让我们全体都对销售目标和政策了然于胸。我清楚地知道工作方向和重心，从而积极投入业务工作中去。
- 2、我们今年加强了对重点客户的维系，尽全力满足客户的要求。积极主动联系业务单位，形成良好的沟通，促进的销售工作的开展。
- 3、今年公司制定了新的目标责任书，既给我们以责任和标的，也给了我们经济激励和动力。

### 三、工作内容与收获

我今年在完成销售常规任务的情况下，主要负责了协调发货、

运输保障、票据催收、客户信息收集的工作。本年度我完成了37个批次，9148吨硝酸铵的运输。从联系货运部到提交手续，装货发车我基本做到全程在场监管。并及时收集货运司机运输情况，客户到货情况。

全年未发生拖欠或失误，用户的赞誉使我倍感欣慰。在一年的工作中，我掌握了许多物流供需信息，并用它为公司服务，保证我公司使用的物流报价始终处于同市场最低水平。节省了运营成本，也让我学到很多知识。在我主要负责的兴化—新疆江阳业务中，三方合作愉快，能及时取回进项票据，开出销项票据。通过自己的努力及与其他部门的配合，我做到了货物，债务，费用清晰明了，完成了公司对我的要求，也提高了自身的业务素质。

#### 四、来年工作的大体安排和规划：

##### 1、学习相关知识

接下来的工作中必须要大量学习产品的相关知识，收集相关情报，适应不断发展变化的市场。同时也因为我们的工作也在随时代的变化而不断改变，要做好这份工作，就要多方咨询，多点求索，掌握更多信息。

##### 2、勤于沟通

经常与客户沟通有助于提高企业形象，及时发现问题，掌握客户需要。这是我着手销售工作后的认识。电话沟通对于维系客户是最方便实用的手段，我会将今年所学知识运用起来，勤于了解交流。对于有意的客户我会申请安排出差拜访，尽最大能力拓展客户。

##### 3、巩固客户

在明年的销售工作中，我将开拓新的用户视为工作期望。同

时我也将努力做好现有客户的维系工作。目前公司的所有客户，相关联系人我都有较好的联络。我今后也将一如既往培养信任感，增加认知度。更好的服务客户，保障公司的稳定发展。

我认为：作为销售人员必须要有一定的抗压能力，同时要做到勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。对于本职工作和部门领导交代的每一件事，我都将认真对待、及时办理，不拖延、不敷衍。希望自己在今后的工作中，能够突破、完善自己。也很感谢部门领导的正确引导和公司同事的热心帮助，也感谢公司提供的这么好的一个平台，所以一定不负众望，努力干好销售工作。